

SATISFACTION DES USAGERS DE LA PRÉFECTURE DE L'INDRE RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE 2022

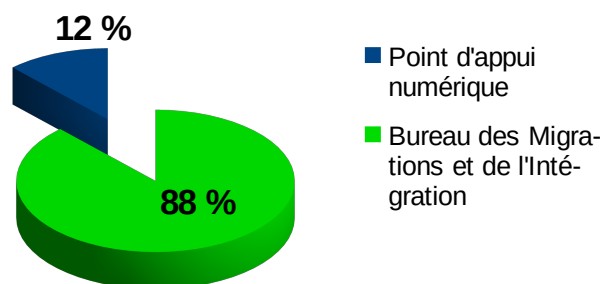
La préfecture de l'Indre s'est engagée depuis plusieurs années dans l'amélioration de la qualité d'accueil et du service rendu aux usagers. Pour cela, elle mène des enquêtes auprès de ses usagers.

Vous trouverez ci-dessous les résultats 2022, issus d'une enquête effectuée dans le hall d'accueil de la préfecture entre le 29 décembre 2021 et le 01 février 2022 auprès de 50 usagers.

QUI SONT LES USAGERS INTERROGÉS ?

- 100 % de particuliers

QUEL ÉTAIT LE MOTIF DE LEUR DÉPLACEMENT A LA PRÉFECTURE ?



LES POINTS POSITIFS SUR LESQUELS LES USAGERS ONT INSISTÉ :

- ✓ Les conditions d'attente (l'espace, la propreté, le confort) : 98,5 % de satisfaits ;
- ✓ Le temps d'attente aux guichets et au Point d'appui numérique : 80 % de satisfaits ;
- ✓ Le Point d'appui numérique (l'aide des agents, le service rendu, le matériel) : 90 % de satisfaits ;
- ✓ La facilité à trouver le guichet recherché : 82 % de satisfaits ;
- ✓ Les services mis à disposition en état de fonctionnement : 96,3 % de satisfaits ;
- ✓ Les conditions de confidentialité : 98 % de satisfaits ;
- ✓ La relation avec les agents (l'aide apportée, la courtoisie, la disponibilité) : 98,4 % de satisfaits ;
- ✓ L'accueil téléphonique : 78,8 % de satisfaits ;
- ✓ Le site internet (navigation, accessibilité des informations recherchées) : 84 % de satisfaits.

LA PRÉFECTURE DE L'INDRE VA POURSUIVRE L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DE L'ACCUEIL, NOTAMMENT À TRAVERS LES AXES SUIVANTS :

- ⇒ Renforcer l'affichage d'informations de premier niveau au pré-accueil
- ⇒ Compléter notre capacité de délivrance d'informations de second niveau au pré-accueil